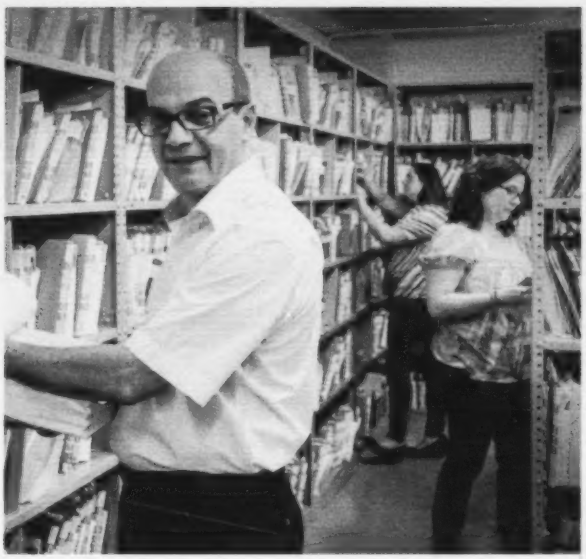
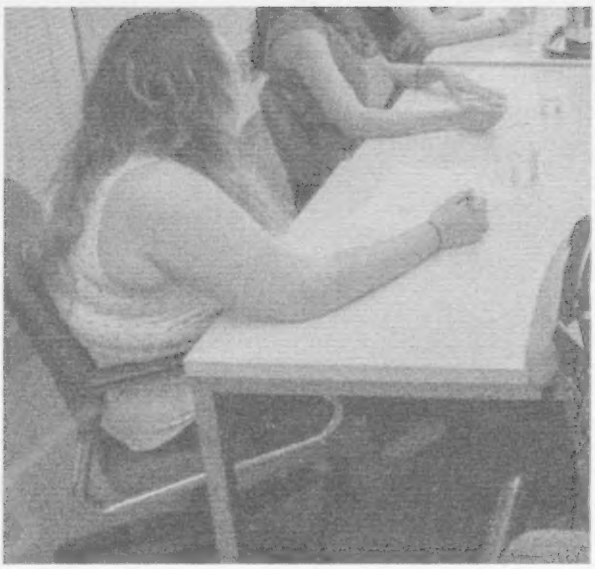


Rapport annuel d'activité

2014

IVAC

Indemnisation des victimes d'actes criminels



Rapport annuel d'activité

2014

IVAC

Indemnisation des victimes d'actes criminels

Ce document est réalisé par la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC), en collaboration avec la Direction des communications et des relations publiques.

Photographies :
Tayaout-Nicolas

Prépresse et impression :
Service courrier, arts graphiques et impressions
Direction des ressources matérielles – CSST

Reproduction autorisée avec mention de la source.

© Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec, 2015

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2015
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2015

ISBN 978-2-550-70308-2 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-70307-5 (PDF)
ISSN 1913-2956

Imprimé sur du papier recyclé :
Couverture : 30 %
Pages intérieures : 30 %

Septembre 2015
ivac.qc.ca

Monsieur Jacques Chagnon

Président de l'Assemblée nationale du Québec

Monsieur le Président,

Nous avons l'honneur de vous remettre, tel que nous l'a remis son président du conseil d'administration et chef de la direction, le *Rapport annuel d'activité* de la Commission de la santé et de la sécurité du travail concernant l'application de la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels et de la Loi visant à favoriser le civisme pour l'année 2014.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'assurance de notre haute considération.

La ministre de la Justice et procureure générale,

Stéphanie Vallée

Madame Stéphanie Vallée

Ministre de la Justice et procureure générale

Gouvernement du Québec

Madame la Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le *Rapport annuel d'activité* de la Commission de la santé et de la sécurité du travail concernant l'application de la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels et de la Loi visant à favoriser le civisme pour l'année 2014.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments les plus respectueux.

Le président du conseil d'administration et chef de la direction,

Michel Després, ASC

Table des matières

PARTIE 1 **Mot de la directrice** 6
PARTIE 2 **Indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC) et des sauveteurs** 7
Mission 7
Mandat 8
2014 en quelques chiffres 8
PARTIE 3 **Faits saillants de l'année 2014** 9
Tragédie de Lac-Mégantic 9
Une clientèle en croissance 10
Indemnisation des personnes résidant à l'extérieur du Québec 11
PARTIE 4 **Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels** 12
Actes criminels 12
Portrait de la clientèle 16
Âge de la clientèle en 2014 17
Genre 17
PARTIE 5 **Loi visant à favoriser le civisme** 18
PARTIE 6 **Prestations et frais d'administration** 19
Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels 19
Augmentation des coûts 20
Loi visant à favoriser le civisme 23
PARTIE 7 **Performance organisationnelle** 24
Accès au régime 24
Accueil et renseignement 27
Service de l'intervention 27
Bureau médical 30
Équipe de soutien à la direction 30
Optimisation des processus 31
Bureau de la révision administrative 32
Portrait des effectifs 33
Organigramme 33
PARTIE 8 **Implication de la Direction de l'IVAC dans le réseau** 34
PARTIE 9 **Service à la clientèle** 35
Nos engagements 35
Le service à la clientèle au cœur des préoccupations 35
Traitement des plaintes 35
PARTIE 10 **Conclusion** 36
Reconnaissance de la clientèle 36

Liste des tableaux

PARTIE 4 **Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels**
Tableau 1 Répartition des actes criminels selon le sexe de la victime 13

Tableau 2 Répartition des lieux du crime selon le sexe de la victime 15
Tableau 3 Demandes de prestations reçues en 2014 selon la région de résidence de la victime 16
Tableau 4 Répartition des demandes acceptées selon le sexe des victimes entre 2010 et 2014 17
PARTIE 5 **Loi visant à favoriser le civisme**
Tableau 5 Décisions rendues 18
Tableau 6 Répartition des lieux de sauvetage selon le sexe du sauveteur 18
PARTIE 6 **Prestations et frais d'administration**
Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels
Tableau 7 Prestations versées et frais d'administration 19
Tableau 8 Indemnités pour incapacité totale temporaire 21
Tableau 9 Frais liés au décès 22
Tableau 10 Nombre de décès 22
Loi visant à favoriser le civisme
Tableau 11 Prestations versées et frais d'administration 23
PARTIE 7 **Performance organisationnelle**
Tableau 12 Décisions rendues 25
Tableau 13 Répartition des demandes de prestations rejetées selon le motif de rejet 25
Tableau 14 Nombre de décisions pour les cas d'aggravation 26
Tableau 15 Évolution de l'aide aux proches depuis 2010 29
Tableau 16 Décisions du Bureau de la révision administrative 32
PARTIE 10 **Conclusion**
Tableau 17 Nombre de messages de reconnaissance 36

Liste des graphiques

PARTIE 3 **Faits saillants de l'année 2014**
Graphique 1 Croissance des demandes de prestations 10
PARTIE 4 **Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels**
Graphique 2 Proportion des nouvelles demandes, selon la problématique 14
Graphique 3 Répartition des liens entre la victime et l'agresseur selon le sexe de la victime et le nombre de demandes acceptées en 2014 14
Graphique 4 Répartition des victimes selon le sexe et l'âge, nombre de demandes acceptées en 2014 17
PARTIE 6 **Prestations et frais d'administration**
Graphique 5 Assistance médicale 20
Graphique 6 Hospitalisation et autres services externes 20
Graphique 7 Dossiers avec ITT 21
PARTIE 7 **Performance organisationnelle**
Graphique 8 Demandes de prestations et décisions rendues 24
Graphique 9 Délai de la prise de décision 24
Graphique 10 Révision administrative et reconsidération 32

Mot de la directrice

Photo : Tryptique Nicolas

C'est avec fierté que mon équipe et moi vous présentons le *Rapport annuel d'activité 2014* de la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC).

La Direction de l'IVAC est une composante importante de la communauté d'aide aux personnes victimes du Québec. Elle apporte à sa clientèle des outils de stabilité financière et de réadaptation lui permettant d'aspirer à un futur retour à la vie normale, malgré le drame vécu. Je ne peux suffisamment souligner les grandes qualités nécessaires au personnel qui accompagne cette clientèle au long de ce parcours de rétablissement. Notre travail doit être réalisé promptement, dans le respect des personnes et des règles de droit qui régissent l'administration du régime d'indemnisation dont nous sommes responsables.

Tout au long de l'année 2014, nous avons travaillé différents plans d'action dans le but de maintenir la qualité de nos services. Des réductions dans les délais de traitement des dossiers, et ce, à chacune des étapes du processus, ont été au rendez-vous. Certaines modalités de travail ont été clarifiées. L'appropriation de procédures allégées a permis de viser une plus grande homogénéité dans les prises de décisions, toujours à la recherche de plus d'efficacité, de cohérence et d'équité.

L'année 2015 apportera également des défis d'importance pour l'équipe de la Direction de l'IVAC. Bien sûr, il faut poursuivre nos démarches d'amélioration continue. Nous sommes, en effet, dans un domaine d'intervention qui continue à progresser et qui réclame de ses acteurs beaucoup de souplesse. C'est donc avec détermination que mon équipe de gestion et moi-même continuerons à viser une prestation de service en constante amélioration, sachant pouvoir compter sur le personnel compétent et dévoué qui compose la Direction de l'IVAC.

Lyse A. Chamberland, M. Sc. Crim.

Indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC) et des sauveteurs

La Loi sur l'IVAC existe depuis le 1er mars 1972. En promulguant cette loi, l'État québécois reconnaissait les problèmes sociaux causés par la criminalité sur son territoire et, par le fait même, prenait fait et cause pour les victimes de violence. Trop souvent, ces victimes ne pouvaient obtenir réparation du préjudice qu'elles avaient subi, l'agresseur étant insolvable ou introuvable dans la majorité des cas.

Dès lors, les personnes victimes de violence ayant subi une lésion physique ou psychique à la suite d'un acte criminel ont pu bénéficier des mesures prévues par cette loi. Depuis son adoption, le nombre de personnes indemnisées n'a cessé de croître. En effet, de 148 en 1972, le nombre de demandes de prestations acceptées est passé à 6 591 en 2014. Depuis sa création, la Direction de l'IVAC a reçu plus de 135 000 demandes de prestations et autorisé le versement d'indemnités totalisant plus de 1 450 000 000 $.

L'Assemblée nationale adoptait également en décembre 1977 la Loi visant à favoriser le civisme (LVFC). En vertu de cette loi, toute personne portant secours à une autre personne dont la vie ou l'intégrité physique est en danger peut obtenir réparation du préjudice qu'elle a subi.

MISSION

À la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST), la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC) est chargée de l'application de deux lois :

- La Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels, qui a pour objet l'indemnisation des personnes blessées à la suite d'un acte criminel commis contre la personne et mentionné dans l'annexe de la Loi ;
- La Loi visant à favoriser le civisme (LVFC), qui a pour objet l'indemnisation d'une personne blessée ou qui a subi un préjudice matériel en portant secours bénévolement à quelqu'un dont la vie ou l'intégrité physique était en danger.

La Direction de l'IVAC détermine l'admissibilité et assure le traitement des demandes de prestations qui lui sont présentées.

MANDAT

Le mandat de la Direction de l'IVAC consiste à indemniser les personnes victimes d'actes criminels et les sauveteurs, à leur offrir des services de réadaptation afin d'atténuer les conséquences d'un événement traumatique et à les accompagner dans leur démarche de rétablissement.

Dans ce but, la Direction de l'IVAC peut offrir les services suivants à sa clientèle :

- Indemnités pour incapacité totale temporaire pendant la période durant laquelle la personne est incapable de travailler ou de vaquer à la majorité de ses activités habituelles ;
- Remboursement de certains frais d'assistance médicale ;
- Rente pour incapacité permanente si des séquelles physiques ou psychiques subsistent à la suite des traitements ;
- Indemnités de décès aux personnes à charge d'une personne victime ou d'un sauveteur ;
- Indemnité de décès aux parents d'un enfant mineur décédé à la suite d'un acte criminel ;
- Services de réadaptation sociale et professionnelle tels que des services d'intervention professionnelle (psychothérapie) et services d'aide à domicile ou programmes de réinsertion professionnelle.

Les prestations payables aux victimes d'actes criminels ainsi qu'aux sauveteurs sont, à quelques exceptions près, les mêmes que celles prévues par la Loi sur les accidents du travail (RLRQ, chap. A-3).

Au cours de l'exercice de 2014, la Direction de l'IVAC a répondu de ses activités à la ministre de la Justice et procureure générale relativement à l'application de la Loi sur l'IVAC et de la LVFC. Les frais engagés pour l'application de ces lois sont remboursés à la CSST par le ministère des Finances dans le cadre de l'application de programmes budgétaires relevant du ministère de la Justice.

2014 en quelques chiffres...

8 053 nouvelles demandes de prestations reçues ;

6 591 demandes de prestations acceptées ;

12,4 % d'augmentation du nombre de demandes acceptées par rapport à 2013 ;

32 demandes de sauveteurs acceptées ;

417 proches de personnes victimes ayant reçu une aide psychothérapeutique ;

108 470 895 $ en prestations versées.

Faits saillants de l'année 2014

Tragédie de Lac-Mégantic

Le 25 mars 2014, la Direction de l'IVAC recevait de la Sûreté du Québec une confirmation du fait qu'une demande d'intenter des poursuites criminelles avait été déposée au Directeur des poursuites criminelles et pénales. Ceci, pour la Direction de l'IVAC, constituait une prépondérance de preuve de la commission d'un crime prévu à la Loi sur l'IVAC, soit de négligence criminelle. Ainsi, la Direction de l'IVAC a pu procéder au traitement des demandes d'indemnisation des personnes ayant fait une demande à cet égard.

Afin de s'assurer que les personnes victimes de la tragédie de Lac-Mégantic étaient informées de leurs droits, plusieurs moyens ont été utilisés. De fait, des avis ont été publiés, ceux-ci donnant de l'information sur la façon de présenter une demande de prestations et les délais pour que la demande soit valide. De plus, la Direction de l'IVAC a rencontré les organismes du milieu, le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels de Sherbrooke et des membres du réseau communautaire de Lac-Mégantic ayant une relation directe avec la clientèle visée. Par la suite, ce contact privilégié a été maintenu de manière à répondre aux interrogations du milieu sur l'application du programme de la Direction de l'IVAC. L'objectif de cette communication interactive était de donner une information juste et rapide à la population.

Pour l'année 2014, la Direction de l'IVAC a reçu 35 demandes de prestations pour des victimes décédées à la suite de la tragédie. Elles ont toutes été acceptées. Une somme de 450 052 $ a été versée en prestations diverses. Vingt-sept proches de victimes décédées ont reçu une aide psychothérapeutique.

Au total, 91 demandes de prestations pour des victimes blessées à la suite de la tragédie ont été reçues. Un montant total de 146 368 $ a été versé à titre d'indemnité dans ces dossiers.

Compte tenu des délais prescrits par la Loi sur l'IVAC, l'accueil des demandes de prestations se poursuivra jusqu'au 6 juillet 2015, soit jusqu'à deux ans suivant la survenance de la tragédie.

596 420 $ ont été versés en prestations pour les victimes de la tragédie de Lac-Mégantic

Une clientèle en croissance

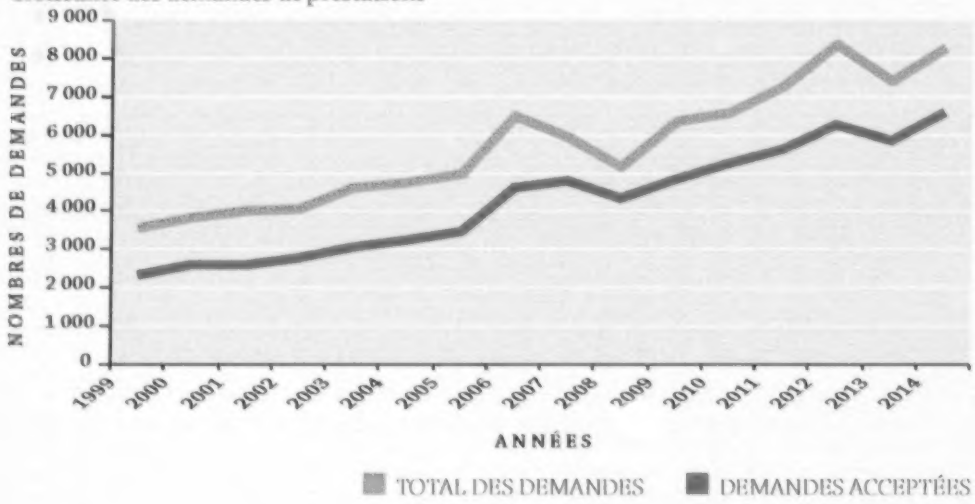
Depuis plusieurs années, la Direction de l'IVAC assiste à une augmentation constante du nombre de demandes de prestations.

Sur quinze ans, nous avons observé une augmentation de 183 % du nombre de demandes de prestations acceptées

Depuis les quinze dernières années, nous constatons une augmentation de 132 % du nombre de demandes de prestations et une augmentation de 183 % du nombre de nouvelles demandes de prestations acceptées annuellement. En comparaison avec l'année précédente, nous notons une augmentation de 12 % des demandes de prestations acceptées.

GRAPHIQUE 1

Croissance des demandes de prestations



Cette croissance peut s'expliquer en partie par la conscientisation sociale à l'égard des besoins des personnes victimes, de plus en plus développée. Les diverses associations de personnes victimes ou de proches de victimes multiplient les représentations au sein du gouvernement et sur la place publique, suscitant chez le citoyen et les organismes communautaires une meilleure connaissance des services offerts. Par ailleurs, la structure d'accompagnement des personnes victimes a évolué au cours des dernières années. Les organismes impliqués connaissent mieux nos programmes et leurs limites et les font connaître dès le début du processus judiciaire.

Cette réalité amène la Direction de l'IVAC à évaluer sur une base continue l'efficacité de ses processus d'affaires afin d'offrir un service de qualité et de respecter ses engagements tout en absorbant ce volume croissant de demandes.

Indemnisation des personnes résidant à l'extérieur du Québec

Au cours des dernières années, l'application de l'article 15 de la Loi sur les accidents du travail (LAT) a fait l'objet de discussions et de critiques. En vertu de cet article, une personne victime ou un sauveteur vivant à l'extérieur du Québec ne pouvait pas recevoir d'indemnités pour incapacité totale temporaire.

Depuis le 1er novembre 2014, l'article 15 de la LAT ne trouve plus application. En conséquence, une victime dont le dossier est admissible peut désormais recevoir toutes les indemnités prévues aux lois et aux politiques que la Direction de l'IVAC fait appliquer, même si elle ne réside pas au Québec.

Par « indemnités », on entend notamment le droit aux indemnités pour incapacité totale temporaire, le droit à l'assistance médicale, le droit aux indemnités pour incapacité permanente, le droit aux indemnités de réadaptation sociale et le droit aux indemnités de réadaptation professionnelle.

Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels

Actes criminels

Pour être admissible, une personne doit avoir été blessée ou tuée à la suite d'un acte criminel contre la personne prévu à l'annexe de la Loi sur l'IVAC.

Depuis plusieurs années, nous observons que la majorité des crimes pour lesquels une demande de prestations est acceptée sont des voies de fait* ou des crimes à caractère sexuel**. À eux seuls, ces gestes de violence constituent 71 % de l'ensemble des demandes de prestations acceptées en 2014.

RÈGLES DE PREUVE

Le réclamant doit faire la preuve de l'acte criminel décrit dans sa demande. Cette preuve doit être prépondérante, et non faite hors de tout doute raisonnable, c'est-à-dire que l'existence d'un acte criminel est plus probable que son inexistence.

Ainsi, il n'y a pas d'obligation légale pour une victime de porter plainte contre son agresseur. Une demande de prestations peut être acceptée même si l'agresseur n'a pas été identifié, poursuivi ou déclaré coupable à la suite de procédures criminelles.

* Les voies de fait comprennent les actes criminels suivants : voies de fait commises avec un véhicule automobile, témoin direct de voies de fait commises avec un véhicule automobile, voies de fait, témoin direct de voies de fait, voies de fait pour empêcher l'application de la loi.

** Les crimes à caractère sexuel comprennent les actes criminels suivants : inceste, rapport sexuel avec une personne en situation d'autorité, agression sexuelle, agression sexuelle armée et agression sexuelle grave.

TABLEAU 1

Répartition des actes criminels selon le sexe de la victime

Article du Code criminel	ACTES CRIMINELS	NOMBRE DE DEMANDES ACCEPTÉES EN 2014			
		Femmes	Hommes	Totaux	Pourcentages
86	Le fait de braquer une arme à feu ou d'user d'une arme à feu de manière dangereuse	19	10	29	–
153	Rapports sexuels avec une personne du sexe féminin âgée de moins de 14 ans ou de moins de 16 ans	4		4	–
155	Inceste	32	1	33	1
220	Le fait de causer la mort par négligence criminelle	18	15	33	1
	Témoin direct du fait de causer la mort par négligence criminelle	40	18	58	1
221	Le fait de causer des lésions corporelles par négligence criminelle	5	5	10	
229	Meurtre	16	20	36	1
	Témoin direct de meurtre	3	4	7	–
234	Homicide involontaire	4	5	9	–
	Témoin direct d'homicide involontaire	1		1	–
239	Tentative de meurtre	16	30	46	1
	Témoin direct de tentative de meurtre	4	3	7	–
245	Administration d'un poison	4	1	5	–
247	Trappes susceptibles de causer la mort ou des lésions corporelles	1		1	–
265	Voies de fait commises avec un véhicule automobile	5	3	8	–
	Témoin direct de voies de fait commises avec un véhicule automobile		1	1	–
266	Voies de fait	1 834	645	2 479	38
	Témoin direct de voies de fait	174	162	336	5
267	Agression armée/Infliction de lésions corporelles	616	705	1 321	20
	Témoin direct d'agression armée/Infliction de lésions corporelles	45	27	72	1
268	Voies de fait graves	38	56	94	1
	Témoin direct de voies de fait graves	3	2	5	–
269	Infliction illégale de lésions corporelles	3	2	5	–
270	Voies de fait pour empêcher l'application de la loi	1		1	–
271	Agression sexuelle	1 446	252	1 698	26
	Témoin direct d'agression sexuelle	4	8	12	–
272	Agression sexuelle armée	22	3	25	–
273	Agression sexuelle grave	1		1	–
279 (1)	Enlèvement	7	3	10	–
	Témoin direct d'enlèvement	1		1	–
279 (2)	Séquestration illégale	29	7	36	1
	Témoin direct de séquestration illégale		3	3	–
343	Vol qualifié	65	105	170	3
	Témoin direct de vol qualifié	2	2	4	–
423	Intimidation par la violence	1		1	–
433	Crime d'incendie	10	11	21	–
	Loi sur l'IVAC, art. 3b	2	3	5	–
	Loi sur l'IVAC, art. 3c		3	3	–
Totaux		**4 476**	**2 115**	**6 591**	**100**

Le tiret (–) signifie « moins de 1 % ».

Une grande proportion des crimes donnant ouverture à la Loi sur l'IVAC est commise dans un contexte de violence conjugale, soit dans 37 % des demandes acceptées.

52 % des actes criminels pour lesquels une personne victime est indemnisée par la Direction de l'IVAC ont été commis au domicile de la victime

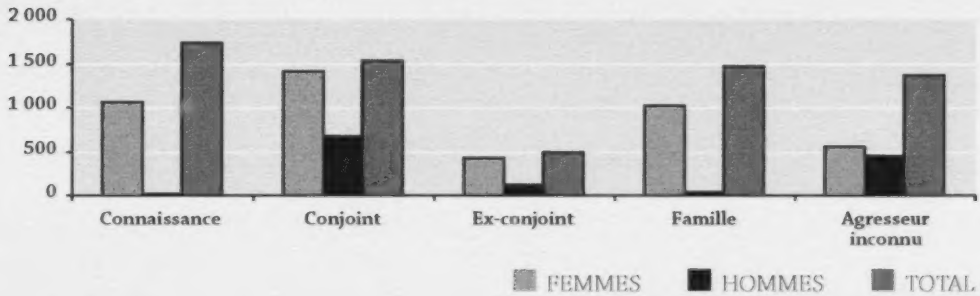
GRAPHIQUE 2

Proportion des nouvelles demandes, selon la problématique

Dans 79 % des demandes acceptées, la personne victime connaissait son agresseur. Cette dimension commande des interventions particulières auprès de la clientèle. En effet, les connaissances théoriques de la victimologie doivent régulièrement être mises à profit par les intervenants de la Direction de l'IVAC afin de bien répondre aux besoins de la clientèle.

GRAPHIQUE 3

Répartition des liens entre la victime et l'agresseur selon le sexe de la victime et le nombre de demandes acceptées en 2014



Les chiffres de 2014 nous permettent de constater que la majorité des actes criminels dont sont victimes les personnes indemnisées par la Direction de l'IVAC se produisent le plus souvent à leur domicile ou à celui de leur agresseur.

TABLEAU 2

Répartition des lieux du crime selon le sexe de la victime

	NOMBRE DE DEMANDES ACCEPTÉES EN 2014			
LIEUX	**Femmes**	**Hommes**	**Totaux**	**Pourcentages**
Domicile de la victime	2 667	779	3 446	52
Domicile de l'agresseur	671	201	872	13
Autre lieu	391	210	601	9
Voie publique	210	371	581	9
Bar, hôtel ou restaurant	100	182	282	4
Domicile d'un tiers	158	82	240	4
Moyen de transport	138	50	188	3
Établissement scolaire	32	64	96	1
Commerce ou institution financière	34	41	75	1
Stationnement	18	49	67	1
Lieu de travail	26	32	58	1
Parc	26	26	52	1
Milieu carcéral	0	21	21	–
Établissement de santé	5	7	12	–
Totaux	**4 476**	**2 115**	**6 591**	**100**

Le tiret (–) signifie « moins de 1 % ».

Portrait de la clientèle

La Direction de l'IVAC indemnise toute personne blessée lors d'un acte criminel commis au Québec. Bien que la Direction de l'IVAC soit centralisée à Montréal, elle dessert une clientèle répartie sur un vaste territoire.

TABLEAU 3

Demandes de prestations reçues en 2014 selon la région de résidence de la victime

RÉGIONS	2014
Abitibi-Témiscamingue	148
Bas-Saint-Laurent	204
Chaudière-Appalaches	445
Côte-Nord	38
Estrie	612
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	62
Montréal	1 717
Lanaudière	585
Laurentides	659
Laval	237
Longueuil	421
Mauricie et Centre-du-Québec	794
Outaouais	264
Québec	742
Saguenay–Lac-Saint-Jean	257
Saint-Jean-sur-Richelieu	266
Valleyfield	206
Yamaska	351
Extérieur du Québec et Canada	40
Extérieur du Canada	5
Total	**8 053**

Montréal demeure la région d'où provient la majorité des demandes de prestations, soit 21 %. En 2014, seulement 45 demandes concernaient des personnes résidant à l'extérieur du Québec.

Compte tenu de la répartition géographique de la clientèle, la majorité des interventions sont effectuées par téléphone. Si des besoins particuliers sont détectés, la Direction de l'IVAC dépêche un intervenant pour rencontrer la personne victime dans sa région. Cette forme d'intervention demeure toutefois exceptionnelle.

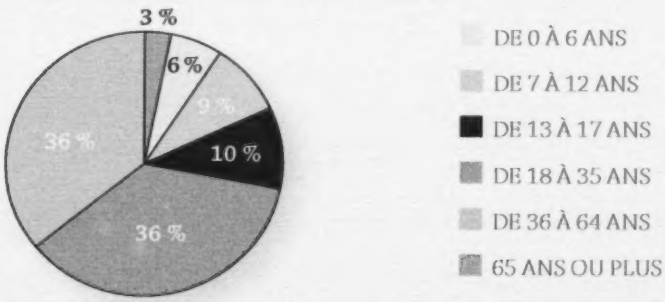
Âge de la clientèle en 2014

La Direction de l'IVAC accompagne dans leur rétablissement des personnes victimes de tous âges. Ses intervenants doivent donc adapter l'offre de service aux besoins particuliers de chacun.

Le quart des demandes de prestations acceptées concernent des victimes de moins de 18 ans

GRAPHIQUE 4

Répartition des victimes selon le sexe et l'âge[1]
Nombre de demandes acceptées en 2014



1. Les statistiques sont compilées selon l'âge de la personne victime au moment de la réception de sa demande de prestations, et non selon son âge au moment de l'acte criminel.

Ainsi, 25 % des personnes victimes indemnisées par la Direction de l'IVAC sont mineures. Celles-ci ont subi des crimes à caractère sexuel dans 40 % des cas.

Parmi les adultes (75 %) ayant recours aux services de la Direction de l'IVAC, nous trouvons des travailleurs, des étudiants, des personnes sans emploi, des personnes au foyer, des retraités, etc. Le statut de chacune de ces personnes revêt un caractère particulier dont on doit tenir compte lors de l'évaluation des besoins de la clientèle, et ce, afin de diminuer les conséquences de l'acte criminel sur le quotidien. Chaque personne victime doit composer avec un degré de vulnérabilité qui lui est propre. C'est la raison pour laquelle les difficultés de réadaptation qu'elle rencontre font l'objet d'une approche différentielle de la part des intervenants de la Direction de l'IVAC.

Genre

La proportion de clientèle féminine a toujours été supérieure à celle des hommes, et ce, depuis l'entrée en vigueur de la Loi sur l'IVAC. La différence entre ces deux groupes s'est encore accentuée en 2014, puisque 68 % des nouvelles demandes de prestations acceptées étaient pour des femmes.

TABLEAU 4

Répartition des demandes acceptées selon le sexe des victimes entre 2010 et 2014

	Femmes	Proportions	Hommes	Proportions
2014	4 476	68 %	2 115	32 %
2013	3 911	67 %	1 955	33 %
2012	4 124	66 %	2 142	34 %
2011	3 651	65 %	1 984	35 %
2010	3 327	63 %	1 922	37 %

Loi visant à favoriser le civisme

En 2014, la Direction de l'IVAC a reçu 34 demandes d'indemnisation à la suite d'actes de civisme. De ce nombre, 32 demandes ont été acceptées.

Pour que sa demande soit admissible, une personne doit avoir subi un préjudice découlant du sauvetage. En 2014, une demande a été refusée parce qu'il s'agissait d'un événement donnant ouverture à l'application de la Loi sur les accidents de travail et les maladies professionnelles et l'autre, parce que la demande n'avait pas été faite dans le délai prescrit.

TABLEAU 5

Décisions rendues

RÉSULTATS DE L'ÉTUDE DES DEMANDES	2012	2013	2014
Demandes acceptées	22	23	32
Demandes refusées	7	6	2
Totaux	**29**	**29**	**34**

La majorité des actes de civisme ont lieu sur la voie publique.

TABLEAU 6

Répartition des lieux de sauvetage selon le sexe du sauveteur

	NOMBRE DE DEMANDES ACCEPTÉES EN 2014			
LIEUX	**Femmes**	**Hommes**	**Totaux**	**Pourcentages**
Voie publique	4	9	13	41
Résidence privée	4	4	8	25
Autre lieu	3	3	6	19
Moyen de transport	1	1	2	6
Bar, hôtel ou restaurant	1	0	1	3
Stationnement	1	0	1	3
Lieu de travail	1	0	1	3
Totaux	**15**	**17**	**32**	**100**

Prestations et frais d'administration

Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels

Cette année encore, on constate que l'ensemble des coûts liés à l'administration du régime d'indemnisation de la Direction de l'IVAC, c'est-à-dire le total des prestations versées et les frais d'administration, a augmenté.

TABLEAU 7

Prestations versées et frais d'administration

Types de prestations	2010 ($)	2011 ($)	2012 ($)	2013 ($)	2014 ($)	Variations de 2014 par rapport à 2013
Assistance médicale	10 909 945,29	13 547 970,40	15 652 121,10	20 080 362,50	21 500 182,75	7,1 %
Réadaptation	10 186 809,47	7 561 534,04	9 849 869,77	12 069 658,40	11 881 405,79	1,6 %
Incapacité temporaire	21 009 585,44	22 541 159,56	25 421 064,07	26 289 537,82	30 849 738,97	17,3 %
Stabilisation sociale et économique	2 124 682,27	2 188 945,11	2 078 583,73	2 115 659,20	2 149 877,43	1,6 %
Allocations spéciales	17 999,98	25 833,32	26 500,00	26 000,00	85 179,96	227,6 %
Frais funéraires	130 729,48	160 164,19	221 420,93	147 836,71	254 120,83	71,9 %
Incapacité permanente des victimes et rentes aux personnes à charge	33 318 098,07	34 199 857,21	36 537 421,99	38 630 411,57	40 874 688,39	5,8 %
Totaux des prestations	**77 697 850,00**	**80 225 463,83**	**89 786 981,59**	**99 359 466,20**	**107 595 194,12**	**8,3 %**
Frais d'administration	10 500 482,79	11 303 854,61	12 336 642,88	14 304 798,92	16 918 027,69	18,3 %
Totaux	**88 198 332,79**	**91 529 318,44**	**102 123 624,47**	**113 664 265,12**	**124 513 221,81**	**9,5 %**

Augmentation des coûts

Les frais d'assistance médicale

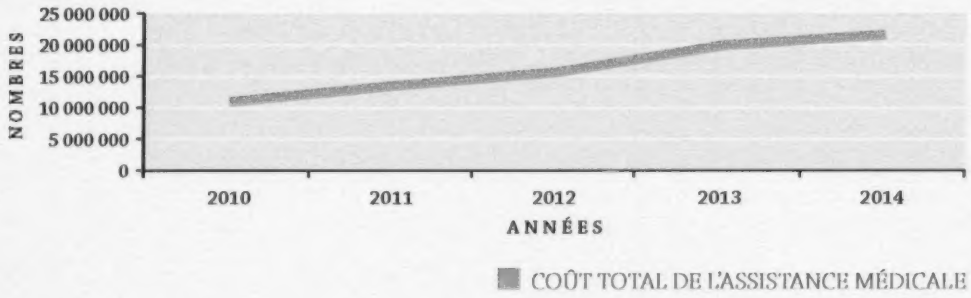
La personne victime d'un acte criminel a droit à l'assistance médicale que requiert son état. Les frais d'assistance médicale comprennent les frais d'hospitalisation, les soins médicaux et chirurgicaux, les services de professionnels de la santé, les soins et traitements, les médicaments et autres produits pharmaceutiques, les prothèses et orthèses, et les aides techniques.

Les frais d'assistance médicale ont connu une augmentation d'environ 11 millions de dollars entre 2010 et 2014, ce qui représente une croissance de 97 %.

Cette augmentation des coûts est attribuable aux frais d'hospitalisation et aux frais de service externes, c'est-à-dire aux frais pour les services en centre de réadaptation physique, aux frais pour copie de dossier médical, à l'hébergement en centre d'hébergement de soins de longue durée, aux visites médicales en clinique externe, aux honoraires pour rapports médicaux, etc. Les coûts attribuables à ces deux catégories de frais ont augmenté de 150 % depuis 2010 et représentent 76 % de l'ensemble des coûts liés à l'assistance médicale.

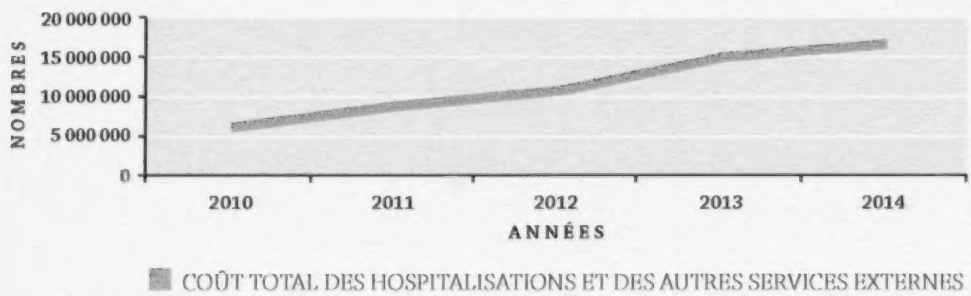
GRAPHIQUE 5

Assistance médicale



GRAPHIQUE 6

Hospitalisation et autres services externes



Seulement quelques cas additionnels d'hospitalisation pour des personnes ayant subi des blessures très graves font fluctuer considérablement les débours. L'augmentation du nombre de dossiers, la procédure de remboursement plus efficace et l'indexation des frais peuvent aussi expliquer une partie de la croissance de ces coûts.

Les indemnités pour incapacité totale temporaire (ITT)

Les coûts liés au versement d'indemnités pour ITT ont augmenté de 17 % en 2014 par rapport à l'année précédente.

TABLEAU 8

Indemnités pour incapacité totale temporaire					
	2010	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**
Coûts totaux d'ITT	21 009 585,44 $	22 541 159,56 $	25 421 064,07 $	26 289 537,82 $	30 849 738,97 $
Variations	4 %	7 %	13 %	3 %	17 %

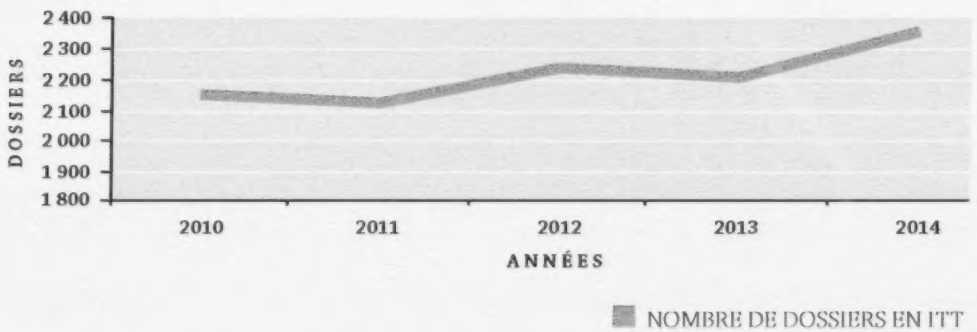
Plusieurs facteurs expliquent cette augmentation, tels que :

- le taux d'indexation des indemnités de 0,9 % ;
- l'augmentation de 2 % du salaire minimum en mai 2014, alors que 34 % des prestataires d'indemnités pour ITT sont indemnisés sur la base du salaire minimum en vigueur ;
- l'augmentation de 1,6 % de la base salariale moyenne des prestataires d'indemnités pour ITT ;
- l'augmentation de 1 % du coût moyen des indemnités totales versées par dossier.

En 2014, il y avait 2 538 dossiers de personnes recevant des indemnités pour ITT. Il s'agit d'une augmentation de 15 % de ce nombre de dossiers, soit 330 dossiers de plus qu'en 2013. Cette croissance est principalement attribuable à l'augmentation de 12 % du nombre de demandes de prestations acceptées.

GRAPHIQUE 7

Dossiers avec ITT



Les allocations spéciales de décès et frais funéraires

Une allocation spéciale de 500 $ est versée au conjoint ou aux personnes à charge en cas de décès de la victime des suites d'un acte criminel. Dans le cas du décès d'un enfant, un montant de 6 000 $ est versé à chacun des parents. Les frais funéraires sont remboursés jusqu'à concurrence de 5 000 $ à la personne qui les acquitte. Des frais de 500 $ pour le transport du corps peuvent s'ajouter à ce montant.

L'année 2014 a connu une très forte croissance des frais liés aux décès.

TABLEAU 9

Frais liés au décès

	2010 ($)	2011 ($)	2012 ($)	2013 ($)	2014 ($)	Variations de 2014 par rapport à 2013
Allocations spéciales	17 999,98	25 833,32	26 500,00	26 000,00	85 179,96	227,6 %
Frais funéraires	130 729,48	160 164,19	221 420,93	147 836,71	254 120,83	71,9 %

Cette croissance s'explique, entre autres, par les amendements apportés à la Loi sur l'IVAC au 23 mai 2013. Depuis cette date, les frais funéraires remboursables sont passés de 3 000 $ à 5 000 $, et l'allocation versée aux parents pour le décès d'une personne à charge est passée de 2 000 $ à 12 000 $. De plus, c'est en 2014 que les dossiers en lien avec la tragédie du Lac-Mégantic ont été acceptés.

TABLEAU 10

Nombre de décès

ANNÉES	
2010	28
2011	49
2012	87
2013	50
2014	79

Loi visant à favoriser le civisme

La Direction de l'IVAC a accueilli 32 demandes d'indemnisation en 2014.

TABLEAU 11

Prestations versées et frais d'administration

Types de prestations	2010 ($)	2011 ($)	2012 ($)	2013 ($)	2014 ($)	Variations de 2014 par rapport à 2013
Assistance médicale	147 544,06	95 185,32	52 814,51	47 980,13	39 739,83	-17,2
Réadaptation	38 390,98	17 269,25	20 088,24	28 360,76	39 650,02	39,8
Incapacité temporaire	216 854,20	190 517,35	147 663,04	211 594,03	210 085,81	-0,7
Stabilisation sociale et économique	28 238,59	3 049,50	29 059,49	22 787,40	20 552,62	-9,8
Allocations spéciales	0,00	0,00	1 500,00	0,00	0,00	0,0
Frais funéraires	0,00	1 200,00	600,00	0,00	0,00	0,0
Incapacité permanente des sauveteurs et rentes aux personnes à charge	565 509,47	507 325,01	598 630,19	648 591,35	565 672,70	-12,8
Totaux des prestations	**996 537,30**	**814 546,43**	**850 355,47**	**959 313,67**	**875 700,98**	**-8,7**
Frais d'administration	76 536,10	83 499,09	282 544,04	141 965,48	51 454,20	-63,8
Totaux	**1 073 073,40**	**898 045,52**	**1 132 899,51**	**1 101 279,15**	**927 155,18**	**-15,8**

Performance organisationnelle

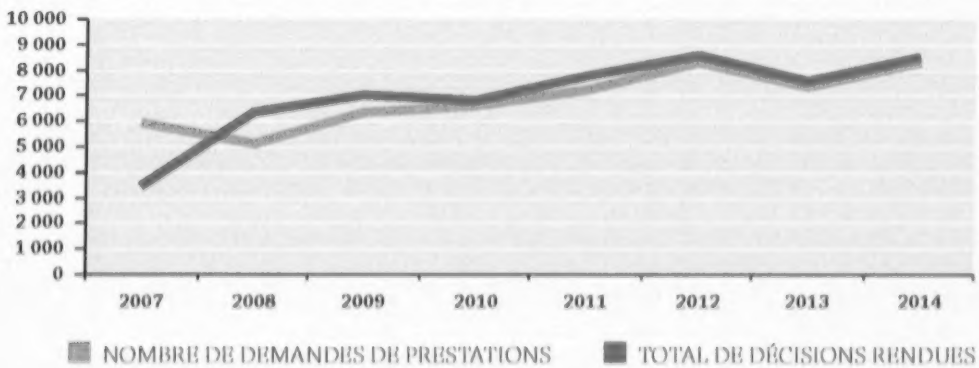
Accès au régime

Les agents d'indemnisation de la Direction de l'IVAC rendent une décision quant à la recevabilité de la demande de prestations.

Le défi pour cette équipe est de maintenir des délais de décision courts, malgré la forte croissance du nombre de demandes de prestations. En sept ans, le nombre de demandes de prestations a augmenté de 39 %, alors que le nombre de décisions d'admissibilité rendues a presque triplé. Le délai moyen pour rendre une décision d'admissibilité a, pour sa part, diminué de 44 %.

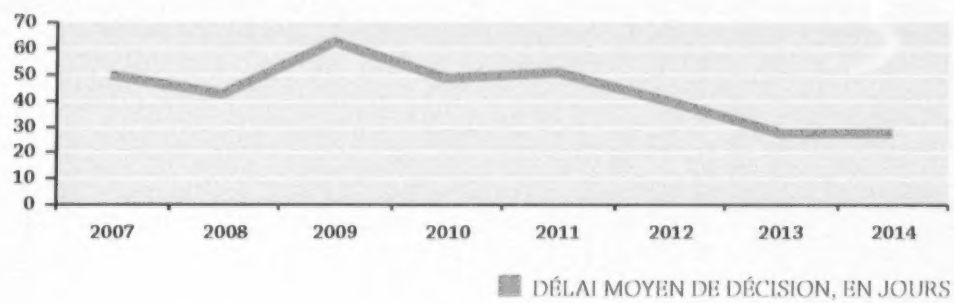
GRAPHIQUE 8

Demandes de prestations et décisions rendues



GRAPHIQUE 9

Délai de la prise de décision



L'admissibilité des demandes

La majorité des demandes soumises, soit 80 %, est acceptée. Une infime portion des demandes restent sans décision. Ce sont des situations de désistement ou de désintéressement.

TABLEAU 12

Décisions rendues

RÉSULTATS DE L'ÉTUDE DES DEMANDES	2010	2011	2012	2013	2014	Proportion 2014 (%)
Demandes acceptées	5 249	5 635	6 266	5 866	6 591	79,5
Demandes rejetées	1 192	1 520	2 007	1 478	1 641	19,8
Sans décision	148	96	68	48	58	0,7
Totaux	**6 589**	**7 251**	**8 341**	**7 392**	**8 290**	**100**

Bien que, depuis le 23 mai 2013, le délai de prescription d'une demande de prestations soit passé d'un an à deux ans, il demeure le principal motif de rejet des demandes de prestations. Il y a prescription quand la demande de prestations est présentée plus de deux ans après la survenance des blessures, sans motif valable justifiant ce retard.

TABLEAU 13

Répartition des demandes de prestations rejetées selon le motif de rejet

MOTIFS DE REJET	2012	2013	2014
Prescription	836	546	613
Absence de preuve d'un acte criminel[1]	432	360	437
Crime non mentionné dans l'annexe de la Loi[2]	349	235	264
Faute lourde[3]	209	188	173
Absence de preuve de blessure	69	54	69
Crime donnant ouverture à l'application de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles	44	30	21
Événement antérieur à l'entrée en vigueur de la loi	39	20	16
Crime commis à l'extérieur du Québec	10	30	15
Crime donnant ouverture à l'application d'une autre loi	7	8	11
Crime donnant ouverture à l'application de la Loi sur l'assurance automobile	8	6	10
Décision déjà rendue	0	0	8
Le requérant n'était pas un proche de la victime	3	1	3
Le requérant n'était pas une personne à charge de la victime	1	0	1
Totaux	**2 007**	**1 478**	**1 641**

53 % des demandes de prestations ont été acceptées dans un délai moyen de trois jours suivant leur réception

1. Il y a absence de preuve d'un acte criminel :
   - au moment d'un fait accidentel où il n'a pas été démontré d'intention de porter atteinte à l'intégrité de la victime. Exemple : jeux d'enfant ;
   - lorsque la victime ne démontre pas que l'événement ou la blessure subie résulte d'un acte criminel (il doit y avoir prépondérance de preuve). Exemple : chute sur le trottoir d'une personne en état d'ébriété.
2. Les crimes non mentionnés dans l'annexe de la Loi sont, par exemple :
   - les crimes contre les biens ou la propriété (vol simple, introduction par effraction, fraude, extorsion, etc.) ;
   - certains crimes contre la personne (menaces de mort par téléphone, harcèlement criminel).
3. La faute lourde est un comportement qui dénote une insouciance, une dangereuse imprudence ou une négligence grossière de la part de la victime.

Le délai des décisions d'admissibilité

En 2014, le délai moyen pour l'ensemble des décisions d'admissibilité est de 28 jours. La majorité des demandes de prestations, soit 53 %, a été acceptée dans un délai moyen de trois jours suivant leur réception.

Par ailleurs, 6,6 % des demandes de prestations ont fait l'objet d'une enquête.

Afin de réduire le temps nécessaire pour réaliser cette démarche, la révision des processus d'enquête a fait passer le délai moyen de décision pour les cas en enquête de 143 jours en 2013 à 128 jours en 2014.

Le client au centre des interventions

Un nombre élevé de décisions d'admissibilité sont rendues dès la réception des demandes. Toutefois, environ 47 % des cas doivent faire l'objet d'une analyse plus poussée. L'intervenant doit alors communiquer avec le réclamant afin de l'informer des éléments à clarifier et des étapes à venir. Ainsi, le réclamant est au fait de l'ensemble des démarches tout au long du processus de vérification de l'admissibilité de sa demande.

S'il s'avère que la demande de prestations ne répond pas aux critères d'admissibilité, le réclamant sera appelé afin d'être informé des motifs expliquant la décision.

L'admissibilité des demandes pour une aggravation

Il y a aggravation lorsque la blessure en relation avec l'événement se détériore après sa consolidation. Cette détérioration doit pouvoir être attribuée à l'événement pour lequel la demande d'indemnisation a été acceptée. En 2014, nous avons reçu 118 demandes en lien avec des aggravations. De ce nombre, 22 % ont été acceptées, les autres n'ayant pas été retenues comme conséquence directe dudit événement.

TABLEAU 14

Nombre de décisions pour les cas d'aggravation

	NOMBRE	POURCENTAGE
Acceptation	26	22
Refus	92	78
Totaux	**118**	**100**

Accueil et renseignement

Le préposé aux renseignements a pour rôle de répondre aux demandes d'information générale de la clientèle sur les lois que la Direction de l'IVAC applique, ainsi que sur les politiques et les orientations en vigueur.

En 2014, 69 608 appels ont été reçus par les préposés aux renseignements

Au cours de l'année 2014, les préposés aux renseignements ont reçu 69 608 appels téléphoniques. Le délai moyen de prise d'appel était de 1 minute 37 secondes. De plus, 2 075 personnes se sont présentées au bureau d'accueil de la Direction de l'IVAC, à Montréal, ce qui a favorisé un contact personnalisé.

Service de l'intervention

Les agents d'indemnisation et les conseillers en réadaptation de la Direction de l'IVAC ont pour fonction d'assurer aux personnes victimes d'actes criminels et aux sauveteurs l'accès à l'ensemble des services auxquels ils ont droit. Ils recherchent la participation du client et sa responsabilisation par rapport à la démarche conduisant à son rétablissement.

Ces intervenants ont tous des habiletés en intervention psychosociale. Ils sont issus de formations diverses comme l'intervention en délinquance, la psychoéducation, le travail social et la criminologie. Cette multidisciplinarité des effectifs rend plus riche et pertinente l'intervention auprès de la clientèle.

De surcroît, des équipes spécialisées sont constituées selon les spécificités des problématiques telles que :

- la présence de lésions graves ;
- un lien d'emploi compromis ;
- un état de santé qui présente un risque de chronicité ;
- un état de santé qui présente peu ou pas de risques de chronicité.

Par ailleurs, une équipe se consacre exclusivement au traitement des dossiers des victimes d'âge mineur.

Une prise en charge rapide des dossiers

De façon générale, les réclamants ont l'assurance de pouvoir parler une première fois à un agent d'indemnisation dans les deux semaines qui suivent l'acceptation de leur demande de prestations.

Les agents de premier contact tentent de joindre les réclamants dans les 48 heures suivant la décision favorable d'admissibilité. En 2014, les agents de premier contact ont communiqué avec 3 954 réclamants afin de prendre en charge les besoins immédiats et urgents de ceux-ci.

Le service de l'intervention pour l'année 2014 en quelques chiffres, c'est :

- 13 000 dossiers en traitement ;
- 150 703 documents reçus et traités ;
- 60 809 demandes de remboursement de frais autorisés ;
- 18 619 messages téléphoniques reçus ;
- 1,65 jour de délai de retour d'appel ;
- 1 000 mesures de protection mises en place ;
- 6 464 suivis psychologiques autorisés.

Photo : Tayout-Nicolas

L'aide aux proches des victimes

Les modifications législatives instaurant des mesures d'aide aux proches des victimes ainsi que le Règlement sur la réadaptation psychothérapeutique des proches des victimes d'actes criminels (chapitre I-6, r. 2) sont entrés en vigueur le 22 mars 2007. Ce dernier règlement a été modifié le 30 août 2012 afin d'augmenter le nombre maximal de séances de psychothérapie remboursées et le tarif autorisé pour les professionnels.

Le Règlement prévoit désormais que les proches d'une victime d'homicide, tels que définis dans la Loi sur l'IVAC, peuvent bénéficier de 30 séances de psychothérapie, au lieu de 20. Pour les autres crimes, une personne utile à la réadaptation de la victime a désormais droit à 25 séances de psychothérapie, au lieu de 15.

En 2014, des demandes d'aide aux proches ont été traitées dans 81 dossiers d'homicide ou de disparition et 178 dossiers l'ont été pour d'autres types d'infractions criminelles.

Trente-trois demandes ont fait l'objet d'un refus dans 29 dossiers distincts. Les principales causes de rejet sont la non-qualification des réclamants à la définition de la Loi sur l'IVAC (12 cas) et le fait que l'événement pour lequel la demande était faite était antérieur au 22 mars 2007 (13 cas).

En 2014, le total des montants remboursés pour les soins psychothérapeutiques aux proches se chiffre à 122 764 $, ce qui représente une augmentation de plus de 10 % par rapport à 2013.

TABLEAU 15

Évolution de l'aide aux proches depuis 2010

ANNÉES	Nombres de demandes acceptées	Montants déboursés ($)	Montants moyens par dossier ($)
2010	178	32 505,00	182,61
2011	232	44 053,75	189,89
2012	306	82 193,00	268,60
2013	281	111 078,55	395,30
2014	417	122 764,20	294,39*

* Si l'on considère le nombre de dossiers dans lesquels des frais ont été payés (133 dossiers), le montant moyen par dossier est de 923,04 $.

Bureau médical

Composé de médecins, de psychologues et d'une dentiste, le Bureau médical exerce un rôle-conseil pour toute question médicale ou paramédicale auprès des intervenants de la Direction de l'IVAC. Il peut échanger avec les intervenants sur l'évolution de la condition médicale d'une personne victime pour bien saisir les enjeux d'un dossier, et même communiquer avec le médecin traitant pour l'inclure dans la recherche de solutions.

Cette année, le Bureau médical a été consulté dans 2 085 dossiers.

Une nouvelle publication sur le rôle de l'expert

Il peut arriver qu'un avis médical externe soit nécessaire en cours de traitement d'une demande. La convocation à une expertise médicale est souvent source d'anxiété pour une personne victime. Un dépliant sur le rôle de l'expert a été élaboré à l'intention de la clientèle. Ce document a pour objectif de rassurer la clientèle au sujet de l'évaluation médicale à laquelle il lui est demandé de collaborer. Le fait de bien comprendre la raison d'une telle démarche et le déroulement de celle-ci contribue à apaiser le réclamant tout en s'assurant de sa pleine collaboration. Le dépliant explicatif est systématiquement joint à la convocation à l'expertise. Il est également disponible sur le site Internet de la Direction de l'IVAC.

Équipe de soutien à la direction

L'équipe de soutien à la direction est composée de professionnels qui ont pour fonctions de soutenir et de conseiller la direction et le personnel de la Direction de l'IVAC en fournissant leur expertise. Elle est composée d'une conseillère juridique, d'une spécialiste en indemnisation, d'une spécialiste en réadaptation, d'une analyste de l'informatique et d'une conseillère en services administratifs et porte-parole.

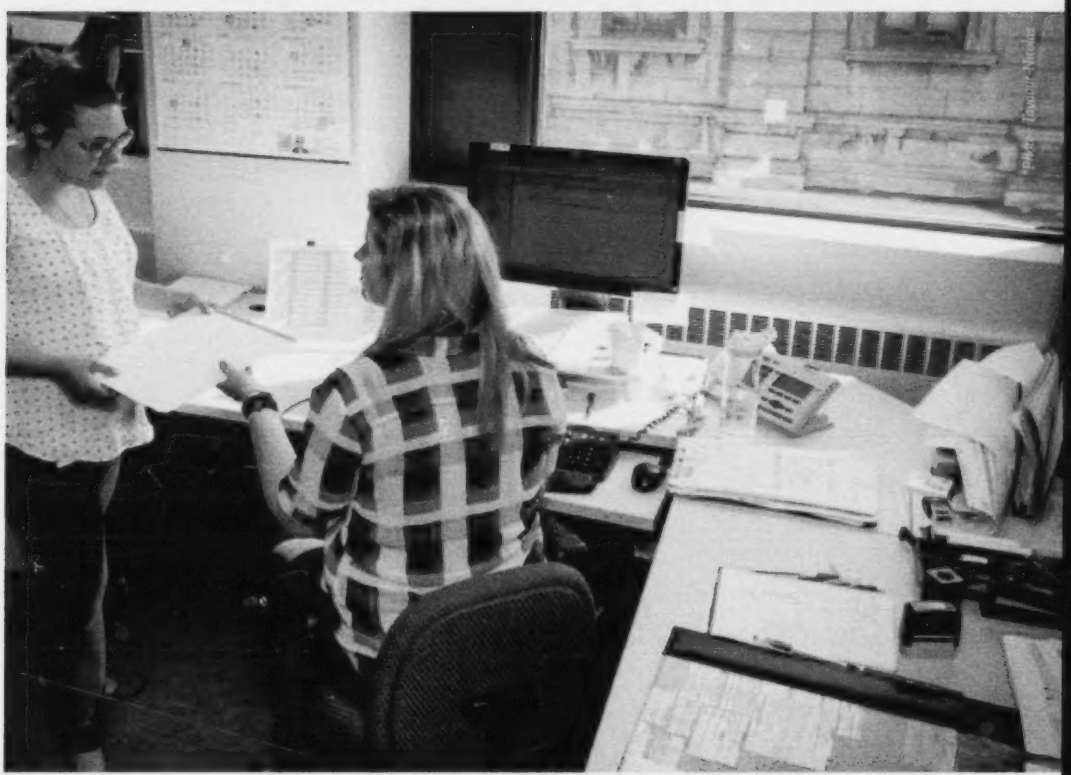
Cette équipe doit s'assurer que les différentes activités de l'organisation sont menées avec rigueur dans le respect des lois, des politiques et des procédures en vigueur. En plus de concevoir des activités de formation et de développement, ces spécialistes fournissent une expertise propice à l'amélioration continue des façons de faire des intervenants de la direction. Aussi, cette équipe est responsable de l'élaboration et de la diffusion des politiques relatives à la clientèle des personnes victimes et des sauveteurs.

Optimisation des processus

Cette année encore, la Direction de l'IVAC poursuit ses efforts pour concrétiser ses engagements publics en s'assurant de la pertinence, de la cohérence et l'efficience de ses actions à l'égard de sa clientèle. Elle a procédé à l'analyse et à l'optimisation de certains de ses processus d'affaires.

Plus précisément, les travaux ont porté sur l'accroissement des échanges et la clarté de l'information transmise à la clientèle lors du dépôt d'une demande de prestations ou d'une demande de révision.

L'amélioration des processus d'indemnisation et de réadaptation se poursuivra dans les années à venir afin d'améliorer constamment la qualité de la prestation de travail et des services offerts à la clientèle.



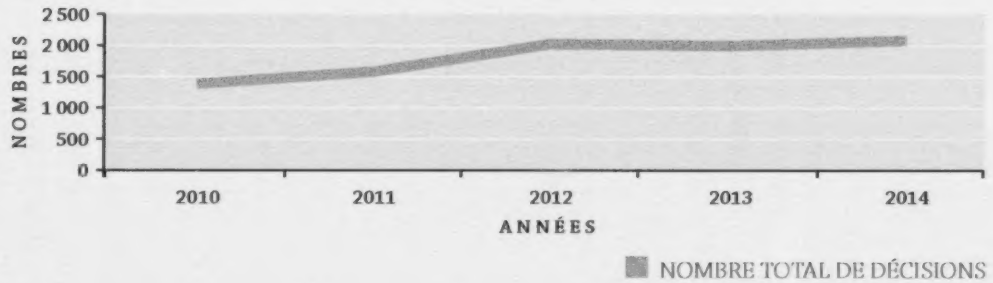
Bureau de la révision administrative

À la suite de la contestation d'une décision, les membres du Bureau de la révision administrative ont pour fonction de procéder à une nouvelle analyse du dossier. Ils peuvent confirmer, infirmer ou modifier la décision contestée.

Durant l'année, cette équipe de trois réviseurs a traité 2 081 demandes de révision et de reconsidération administratives. Il s'agit d'une augmentation de près de 51 % du nombre de décisions rendues, soit de 699 par rapport à 2009.

GRAPHIQUE 10

Révision administrative et reconsidération



La révision des demandes

La grande majorité des décisions de première instance sont confirmées à la suite du processus de contestation. En effet, 82 % des décisions rendues par la première instance sont maintenues. Il s'agit d'une tendance qui se maintient depuis plusieurs années. Environ 3 % des demandes restent sans décision à la suite d'un désistement de la part du requérant ou parce que la demande de contestation a été jugée irrecevable. Ce sont donc 15 % des décisions révisées en 2014 qui ont été infirmées, annulées ou partiellement confirmées.

TABLEAU 16

Décisions du Bureau de la révision administrative

RÉVISION ADMINISTRATIVE ET RECONSIDÉRATION	NOMBRE DE DÉCISIONS CONFIRMÉES	NOMBRE DE DÉCISIONS INFIRMÉES, ANNULÉES OU CONFIRMÉES PARTIELLEMENT	NOMBRE DE DÉCISIONS AUTRES	NOMBRE TOTAL DE DÉCISIONS	POURCENTAGE DES DÉCISIONS CONFIRMÉES
2010	1 092	256	46	1 394	78
2011	1 295	241	46	1 582	82
2012	1 612	350	59	2 021	80
2013	1 656	258	76	1 990	83
2014	1 704	303	74	2 081	82

Portrait des effectifs

Au 31 décembre 2014, le personnel de la Direction de l'IVAC comptait 124 membres. De ce nombre, 75 appartenaient à la catégorie des fonctionnaires, 45, à celle des professionnels et 4, à celle du personnel d'encadrement. La proportion de femmes s'élevait à 82,26 %.

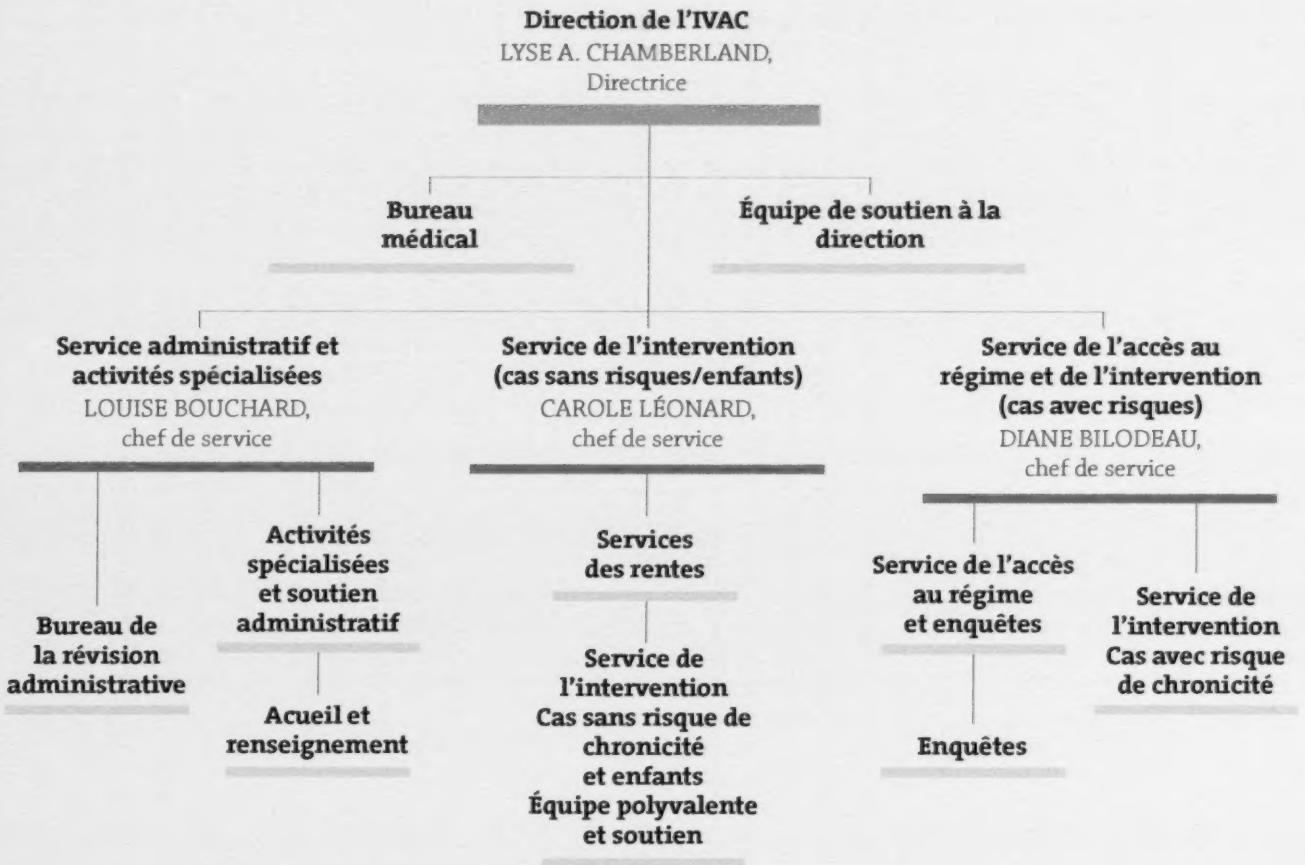
Tout nouvel employé de la Direction de l'IVAC participe à une formation d'initiation à la tâche.

De plus, des activités de perfectionnement pour l'ensemble des employés se sont tenues sous les thèmes :

- Éthique et cadre réglementaire ;
- Choc post-traumatique ;
- Processus judiciaire dans les dossiers d'agression sexuelle ;
- Transaction avec les clients difficiles et les situations délicates.

Au total, près de 1973 heures de formation ont été dispensées au personnel de la Direction de l'IVAC.

Organigramme*



* Il s'agit de la structure organisationnelle au 31 décembre 2014.

Implication de la Direction de l'IVAC dans le réseau

Comme par le passé, plusieurs présentations sur la Loi sur l'IVAC et la LVFC ont été offertes à certains de nos partenaires.

Ainsi, le personnel de la Direction de l'IVAC a poursuivi ses rencontres avec les intervenants des centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC), des centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS), des centres de santé et de services sociaux (CSSS), des centres jeunesse et des organismes communautaires venant en aide aux personnes victimes ainsi qu'avec des représentants de divers corps policiers du Québec.

Également, la Direction de l'IVAC continue de participer activement aux rencontres de différentes tables de concertation sur les personnes victimes de crimes à caractère sexuel et de violence conjugale. De plus, elle est présente lors des travaux du Centre d'expertise Marie-Vincent, spécialisé dans le traitement d'enfants victimes d'agression sexuelle.

Plusieurs rencontres avec nos partenaires ont eu lieu afin d'établir de nouveaux protocoles d'installation d'un système d'alarme (ISA), à l'instar de celui qui existe à Montréal. Il s'agit d'une entente conclue entre la Direction de l'IVAC, le corps de police concerné, les CAVAC et les maisons d'hébergement pour femmes, qui permettent aux victimes de violence conjugale de bénéficier rapidement d'un système d'alarme relié à une centrale de surveillance sans frais pour une durée d'un an. L'objectif est d'améliorer la sécurité physique et de faire croître le sentiment de sécurité de la femme victime de violence conjugale.

Service à la clientèle

Nos engagements

Les valeurs qui guident la Direction de l'IVAC à l'égard de ses clients sont le respect, le professionnalisme et l'équité. La direction prend quotidiennement les moyens pour que règne un climat de confiance mutuelle et pour s'assurer de répondre à ses clients avec rapidité et courtoisie. Elle s'efforce d'adapter ses services à leurs besoins et d'élaborer pour eux des solutions personnalisées et efficaces. Enfin, elle s'assure que son personnel rend des décisions dans le respect des droits des personnes victimes.

Le service à la clientèle au cœur des préoccupations

Un plan visant l'amélioration des communications avec la clientèle, l'amélioration du service offert et la diminution des délais de prise en charge des demandes a été mis en œuvre. Les actions ciblées ont permis une amélioration de notre prestation de services sur plusieurs aspects.

Traitement des plaintes

La Direction de l'IVAC utilise les commentaires, les opinions et les plaintes pour améliorer ses services.

En 2014, elle a reçu un total de 83 plaintes. Quarante-quatre plaintes ont été reçues par le Service des plaintes de la CSST, tandis que 39 plaintes ont été reçues directement par la Direction de l'IVAC. Une plainte peut comprendre différents motifs.

Sur la base des 95 motifs de plainte traités par le Service des plaintes de la CSST, 8 plaintes ont été déclarées fondées.

Conclusion

Reconnaissance de la clientèle

Les efforts mis de l'avant pour offrir un service de qualité à la clientèle et le dévouement des équipes de travail se soldent par de nombreux témoignages gratifiants. En effet, cette année, nous avons reçu 42 messages de reconnaissance.

TABLEAU 17

Nombre de messages de reconnaissance

ANNÉES	NOMBRE
2012	19
2013	21
2014	42

* Cette information est compilée depuis 2012.

Ces témoignages sont précieux pour les intervenants, puisqu'ils contribuent à soutenir leur travail quotidien. En voici quelques exemples :

> *« Je suis très satisfait du traitement de mon dossier. Je trouve que ma conseillère a été professionnelle, empathique, patiente et très gentille. Je sais que je n'ai pas toujours été facile et elle est toujours demeurée patiente. »*
>
> *« Je remercie les intervenants pour l'excellent travail, ils ont à cœur leur travail et le souci du bien-être des personnes. »*
>
> *« J'ai grandement apprécié l'intervention de la préposée et sa gentillesse. Elle a pris le temps de m'écouter et de clarifier ma situation. »*
>
> *« Je tiens à remercier mon intervenante pour sa compréhension et son soutien, de m'avoir donné la force de me reprendre en main. »*
>
> *« Ô combien ma conseillère en réadaptation est à l'écoute, disponible et aidante. J'ai trouvé un rayon de soleil et de l'espoir, malgré l'événement vécu. »*

Ces témoignages de reconnaissance donnent du souffle aux intervenants de la Direction de l'IVAC et contribuent à garder vivante leur détermination à bien servir la clientèle.

Vous pouvez vous procurer de la documentation sur la Direction de l'IVAC ainsi que des formulaires *Demande de prestations* sur notre site ou en communiquant avec nous.

Pour nous joindre :

BUREAU CENTRAL DE LA DIRECTION DE L'IVAC

1199, rue De Bleury
Montréal
(Québec) H3B 3J1
Tél. : 514 906-3019
1 800 561-4822
Téléc. : 514 906-3029

Visitez aussi le site Web de la Direction de l'IVAC
ivac.qc.ca

DC200-1033 20 (2015-08)